

BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya pelayanan promotif dan preventif, dengan menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dan upaya kesehatan masyarakat, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Depkes, 2014). Puskesmas adalah unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan dengan melaksanakan pembinaan, pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Tidak hanya upaya pelayanan promotif dan preventif, pelayanan kesehatan yang dilakukan puskesmas juga meliputi upaya pelayanan kuratif yaitu upaya penyembuhan, dan rehabilitatif yang merupakan upaya pemulihan (Wowor, Liando, & Rares, 2016). Pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu ini dapat berupa upaya pengobatan bagi masyarakat melalui pelayanan di unit rawat inap maupun rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang akan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik di poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan di puskesmas meliputi pendaftaran di loket, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pengambilan obat di apotek, serta pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Selain memberi pelayanan kesehatan, puskesmas juga memberikan pelayanan administrasi. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diberikan berupa penyelenggaraan rekam medis.

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien, kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani

permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Maimun, 2017). Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien tidak hanya dinilai dari jumlah kunjungan yang selesai dilayani setiap hari, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri (Pangestu, 2013). Efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Mutu pelayanan dapat dikatakan baik jika rekam medis pasien lengkap, cepat dan tepat dalam memberikan informasi bagi pelayanan kesehatan. Mutu rekam medis dapat meningkatkan pelayanan yang ada di puskesmas. Rekam medis menjadi bukti yang paling kuat untuk melihat bagaimana pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis di puskesmas dalam upaya penanganan dan pengobatan pasien. Rekam medis menjadi alat informasi mengenai penanganan yang dilakukan tenaga medis kepada pasien yang melakukan pengobatan di puskesmas. Kelengkapan pengisian dokumen rekam medis menjadi hal yang sangat penting karena jika ada isian yang tidak terisi akan berkurangnya informasi terkait pasien. Hal ini akan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan terhadap proses pengobatan dan penyembuhan (Revitasari, 2016). Berdasarkan pernyataan diatas maka pelayanan kesehatan dan pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standart pelayanan yang ada serta diperlukan kinerja sumber daya manusia yang baik dan handal.

Kinerja menurut Mangkunegara *dalam* Rismawati (2018) adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *jobdescription* atau tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian. Keterbatasan informasi pada diri petugas pada akhirnya akan menurunkan kemampuan menjalankan tugas-tugasnya. Kinerja petugas merupakan tolak ukur sebuah pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien (Saputra & Setyowati, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Kalisat terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berdampak

pada kepuasan pasien. Beberapa permasalahan kinerja pelayanan rawat jalan yang terjadi yaitu pengisian berkas rekam medis pasien yang tidak di isi oleh perawat dan bidan di poli sebanyak 40% dari jumlah kunjungan pada hari tersebut, kurang koordinasi petugas poli dan filling yang mana petugas poli mengatakan berkas rekam medis telah dikembalikan namun di rak *filling* tracer masih ada sedangkan berkas rekam medis tidak ada, hal tersebut berdampak pada berkas *missfile* ataupun salah letak. Waktu tunggu pelayanan lama, sesuai dengan wawancara yang dilakukan terhadap pasien, dimana pasien mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang sangat lama yaitu mencapai 3 jam, sehingga berdampak pada penumpukan pasien di ruang pendaftaran dan kepuasan pasien menurun.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, Robbins (2008) dalam Wijayanti & Nuraini (2018) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) individu, motivasi (*motivation*) dan (*oppurtunity*) kesempatan (peluang untuk bekerja berupa alat, peralatan, material, peraturan dan prosedur kerja yang mendukung serta persediaan yang mencukupi). Faktor yang diduga menjadi penyebab permasalahan kinerja petugas rawat jalan adalah motivasi petugas rendah yaitu petugas mengabaikan *jobdesc* yang berlaku serta tidak ada teguran dari atasan apabila petugas melakukan kesalahan atau melakukan pekerjaan tidak sesuai *jobdesc*.

Menurut Rivai (2005) dalam Masitahsari (2015) menyatakan bahwa tingkat-tingkat kinerja tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari adanya rintangan-rintangan yang mengendalikan petugas disebut kesempatan atau *oppurtunity*. *Double job* yang ada di puskesmas akan berdampak pada pekerjaan yang berlebihan dan berpengaruh pada beban kerja serta adanya rintangan tersendiri bagi petugas dalam menyelesaikan tugas – tugasnya. *Double job* di Puskesmas salah satunya terjadi pada petugas pendaftaran yang merangkap tugas sebagai petugas filling dimana ruang filling di Puskesmas ini berada di lantai 2. Selain itu kualifikasi pendidikan petugas pendaftaran, petugas rekam medis, dan petugas apotek di Puskesmas Kalisat adalah SMA. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu petugas di puskesmas terdapat beberapa petugas dengan kualifikasi pendidikan terakhir SMA yang bekerja tidak sesuai

jam kerja. Masitahsari (2015) menyatakan bahwa pendidikan mempengaruhi motivasi kerja dan kemampuan kerja karena semakin tinggi pendidikan semakin luas pandangannya sehingga motivasi kerjanya semakin tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kinerja Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Analisis Kinerja Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor motivasi petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi faktor kesempatan petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.
- c. Mengidentifikasi faktor kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.
- d. Mengidentifikasi kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.
- e. Menganalisis hubungan motivasi terhadap kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.
- f. Menganalisis hubungan kesempatan terhadap kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

- g. Menganalisis hubungan kemampuan terhadap kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas Kalisat Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kinerja para petugas pelayanan rawat jalan.
- b. Sebagai bahan koreksi dalam pelayanan jasa yang diberikan sehingga tidak terjadi permasalahan.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi untuk penelitian lain yang berkaitan dengan analisis kinerja petugas pelayanan rawat jalan.
- b. Sebagai bahan tambahan kepustakaan dalam mengembangkan ilmu kesehatan di bidang Rekam Medis.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Sebagai bahan pembelajaran dan penambah ilmu pengetahuan tentang analisis kinerja petugas pelayanan rawat jalan.
- b. Mendapatkan wawasan dan pengalaman dalam melakukan analisa terhadap suatu permasalahan dilapangan dan mencari jalan keluar atau solusi permasalahannya.